

УЙСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ

П Р И К А З

с. Уйское

22.01.2019 г.

№ 36 – од

Об утверждении

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», результатами независимой оценки

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить в новой редакции Инструкцию по работе с обращениями граждан в Муниципальном Учреждении «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения» (Приложение № 1).
2. Назначить ответственным специалистом за прием и регистрацию обращений граждан в МУ «Уйский КЦСОН» специалиста по кадрам Приданникову Е.В.
3. Специалисту по кадрам Приданниковой Е.В. внести соответствующие изменения в должностную инструкцию.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.А. Леонтьева

С приказом ознакомлены:

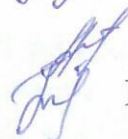
Заведующий отделением дневного пребывания
Заведующий отделением социального
обслуживания на дому
Заведующий отделением срочного
социального обслуживания
Специалист по кадрам



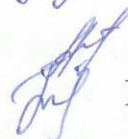
О.Е. Рогач



Т.А. Маслова



А.А. Стельмах



Е.В. Приданникова

Согласовано

Главный бухгалтер

Юрисконсульт



Г.В. Приданникова



Д.Ю. Агафонова

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «УЙСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

1. Общие положения

Настоящая инструкция в целях защиты прав и свобод граждан устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также последовательность действий в Муниципальном Учреждении «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - центр) и к его специалистам. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки настоящей Инструкции:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 9 февраля 2010 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 5) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется Муниципальным Учреждением «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения» по адресу: 456470, Челябинская область, Уйский район, с. Уйское, ул. Островского, д. 21. Телефон для справок: 8 (35165) 31080, 31215, 32495, 31713; Электронная почта: ukson_uisk@mail.ru; Официальный сайт: <http://kcs08.eps74.ru>

2. Прием и регистрация обращений граждан

1. Граждане лично или через своих представителей подают свои обращения в центр, а также к его специалистам, к компетенции которых относится рассмотрение по существу изложенных в обращениях вопросов,
2. Обращения граждан (далее - обращения) принимаются в центр в письменной, устной форме, в форме электронного документа.
3. Письменное обращение должно содержать наименование центра, фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, данные о его месте жительства, изложение сути обращения и личную подпись гражданина. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным.

К письменному обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

4. Устные обращения принимаются на личных приемах, проводимых специалистами центра, в соответствии с графиком приема, утвержденного приказом директора, с обязательным внесением записи о содержании обращения в Журнал регистрации устных обращений граждан.

Устные обращения должны содержать фамилию, имя, отчество обратившихся граждан данные о их месте жительства, изложение сути обращения. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов одновременно с устным обращением гражданин подает письменное обращение.

5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования (электронная почта, «Интернет-приемная») в этот же день перенаправляются распечатываются и передаются специалисту, ответственному за регистрацию письменных обращений.

6. Письменные обращения по мере их поступления подлежат обязательной регистрации в центре.

7. Поступающие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются ответственным специалистом, назначенным приказом директора центра.

7.1. Ответственный специалист за прием обращений:

- принимает письменные обращения граждан;
- проверяет правильность адресования корреспонденции;
- поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, удостоверение, фотография и пр.) подкалывает впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма составляет справку, которая прилагается к конверту;
- в правом нижнем углу первого письма (телеграммы, открытки) проставляет штамп с указанием даты поступления и порядкового номера.

Телеграммы для предварительного ознакомления передает директору центра.

Ответственный специалист производит обработку данных для проверки писем на повторность, соблюдение контрольных сроков в ответах исполнителей.

7.2. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) переадресовываются по принадлежности за подписью директора центра.

7.3. На обращения, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется в двух экземплярах акт с тремя подписями (1 экз. - остается у ответственного специалиста, 2 экз. - сдается в архив с корреспонденцией).

7.4. Все поступающие обращения граждан регистрируются в журналах регистрации в журналах регистрации в день их поступления.

Поступающая корреспонденция ежедневно учитывается в журнале регистрации входящей корреспонденции.

7.5. Ответственный специалист сверяет указанные в письме и на конверте Ф. И. О. автора, адрес (при необходимости уточняет данные), а затем регистрирует обращение заявителя непосредственно в журнале регистрации заявлений и жалоб граждан.

7.6. В журнале регистрации заявлений и жалоб граждан:

указывается регистрационный номер обращения в регистрационном штампе.

Регистрационный номер состоит из порядкового номера документа;

указывается Ф. И. О. заявителя в именительном падеже. Если автор передает письмо через второе лицо, в журнале указываются оба, а адрес вносится с конверта.

Если обращение подписано несколькими авторами, регистрируются первые два-три, в том числе и тот, в адрес которого по просьбе заявителей, будет направлен ответ. Это - коллективные обращения.

Если несколько обращений одного автора по разным вопросам, то на каждое заводится отдельное личное дело и готовятся соответственно сопроводительные документы.

Ответственный специалист следит за сроками исполнения по резолюции, особо учитывая контрольные. Своевременно дает напоминание исполнителям о контрольных сроках. Возможно продление срока по письменной (телефакс) просьбе исполнителя с обоснованием причин. Решение о продлении срока принимает директор центра или заведующие отделениями.

4. Порядок рассмотрения обращений

1. Специалисты центра в соответствии с их компетенцией обязаны обеспечивать объективное, всестороннее и полное рассмотрение всех поставленных в обращениях вопросов.

2. Обращения, поступившие в центр, рассматриваются директором и заведующими отделениями лично, либо передаются на рассмотрение уполномоченным ими лицам.

3. При рассмотрении обращений директор и заведующие отделениями или иные уполномоченные ими лица обязаны рассмотреть обращения по существу и по результатам рассмотрения дать мотивированные письменные ответы (в

случае устных обращений - устные ответы) в срок, установленный законодательством. Письменные ответы подписываются директором центра.

4. Специалисты центра, рассматривающие поступившие обращения при подготовке ответа, могут обратиться с запросом в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации о предоставлении дополнительных документов, информации, касающихся вопросов, поставленных в обращениях.

5. Если вопросы, поставленные в обращениях, относятся к компетенции нескольких государственных органов или органов местного самоуправления, их должностных лиц, то специалисты центра, к которым поступили обращения, направляют другим компетентным государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам в пятидневный срок копии поступивших обращений, которые подлежат регистрации и рассмотрению в установленном для обращений порядке.

6. Коллективные обращения граждан рассматриваются специалистами центра в соответствии с компетенцией и с учетом требований настоящей инструкции. Письменный ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, подписавшего это обращение, если в самом обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ.

Обращения, принятые при проведении публичных мероприятий, подлежат рассмотрению в сроки, установленные настоящей инструкцией для письменных обращений.

7. Обращения, поступившие в центр, касающиеся вопросов, не входящих в его компетенцию, в пятидневный срок со дня регистрации направляются для подготовки ответов в государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенции которых находится рассмотрение вопросов, изложенных в обращениях. Обратившихся граждан в пятидневный срок со дня передачи обращений соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления письменно уведомляют о том, кому направлены на рассмотрение их обращения.

8. Не допускается направлять обращения в виде жалоб граждан для рассмотрения и разрешения государственным органам, органам местного самоуправления, их должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

5. Сроки рассмотрения обращений

1. Обращения рассматриваются специалистами центра в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные обращения, не требующие дополнительного изучения (или) проверки, рассматриваются не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации.

Устные обращения, не требующие дополнительного изучения и (или) проверки, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны, а личность обратившегося гражданина известна или установлена, рассматриваются безотлагательно.

2. В случаях, требующих для рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных

материалов, срок рассмотрения обращений специалистами центра может быть продлен, но не более чем на один месяц с письменным уведомлением об этом обратившихся граждан и обоснованием необходимости продления срока.

6. Основания оставления обращений без рассмотрения

1. Специалисты центра вправе не рассматривать обращения по существу в случае:

- 1) подачи анонимных обращений;
- 2) подачи повторных обращений от одних и тех же граждан по одним и тем же вопросам, если на первые обращения даны ответы и отсутствуют новые обстоятельства, позволяющие пересмотреть данные ответы, либо если в первых обращениях содержались сведения, признанные при их проверке не соответствующими действительности;
- 3) подачи обращения недееспособным лицом либо от имени заявителя гражданином, не имеющим надлежащих полномочий в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 4) подачи обращений, по содержанию лишенных смысла, и если в материалах проверок предыдущих обращений имеются документы, свидетельствующие о психическом заболевании обратившегося гражданина, не позволяющем ему адекватно оценивать происходящие события;
- 5) подачи обращений, предмет которых носит незаконный характер либо содержит нецензурные выражения или выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, и если обратившиеся граждане предупреждались ранее о том, что при поступлении подобных обращений переписка с ними может быть прекращена.

2. Специалисты центра не рассматривают обращения по существу, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок рассмотрения этих обращений, в том числе:

- 1) обращений, связанных с изобретениями, открытиями и другими авторскими и смежными с авторскими правами;
- 2) обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или судопроизводства в арбитражных судах Российской Федерации;
- 3) обращений, связанных с отношениями, складывающимися внутри коллективов организаций и общественных объединений и регулируемых законодательством Российской Федерации, уставами и положениями данных коллективов;
- 4) иных обращений, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

7. Порядок подачи жалоб по вопросам оказания социальных услуг

Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном порядке.

Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При поступлении жалобы по решению директора организуется комиссия с обязательным участием заведующего отделением, юрисконсульта, специалиста по кадрам. Председатель комиссии, персональный состав и полномочия комиссии утверждаются приказом директора. Председатель комиссии организует проведение служебной проверки законности и обоснованности обжалованных действий (бездействий); определяет комплекс мероприятий, осуществляемых членами комиссии в ходе проверки; координирует, организует взаимодействие и осуществляет контроль за работой членов комиссии; запрашивает необходимые материалы и информацию с целью установления фактов и обстоятельств, имеющих отношение к проводимой проверке; получает письменные объяснения лиц, которым могут быть известны какие-либо сведения, относящиеся к обстоятельствам, подлежащим установлению в ходе проверки; при необходимости направляет специалистов на места для проверки. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляется на заседании комиссии, по результатам которого комиссия выносит решение об обоснованности (необоснованности) поступившей жалобы и соответствующие предложения по мерам реагирования. Материалы проверки и решение комиссии подшиваются в специальные папки и хранятся в у ответственного за прием обращений граждан. Заявителю направляется ответ в установленном порядке (если письмо не анонимно). В случае подтверждения фактов и обстоятельств, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по результатам рассмотрения обращения гражданина. Гражданин (его законный представитель) вправе обжаловать решения, действия или бездействия должностных лиц учреждения в судебном порядке. Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

456470, Челябинская область, Уйский район, с. Уйское, ул. Островского, д. 21.

Телефон для справок: 8 (35165) 31080, 31215, 32495, 31713; Электронная почта:

ukcson_uisk@mail.ru; Официальный сайт: <http://kcs08.eps74.ru>